

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN BEKERJA  
DALAM KALANGAN PEKERJA SEKTOR SWASTA : KAJIAN DI NEGERI  
KEDAH DARULAMAN.**

**Oleh  
SITI NUR ZAHIRAH BINTI OMAR**

**Projek ini diserahkan kepada Pusat Pengajian Othman Yeop Abdullah, Kolej  
Perniagaan, Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan  
Ijazah Sarjana Sains Pengurusan (MscM)**

## **KEBENARAN UNTUK KEGUNAAN**

Kertas Projek ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia kertas projek atau Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**Dekan  
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business  
University Utara Malaysia (UUM)  
06010 Sintok  
Kedah Darul Aman**

## **ABSTRAK**

Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk melihat isu mengenai tahap kepuasan bekerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Objektif utama penyelidikan ini adalah untuk mengenal pasti sebarang hubungan antara gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja, peluang kenaikan pangkat dan kepuasan bekerja. Penyelidikan ini dijalankan dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu data dikumpul dengan menggunakan set borang soal selidik. Buku soalan soal selidik telah digunakan untuk mendapatkan maklum balas daripada responden. Sampel penyelidikan ini terdiri daripada kakitangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah iaitu seramai 500 responden telah terlibat dalam penyelidikan ini. Hasil dapatan penyelidikan mendapati bahawa terdapat hubungan positif di antara gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja, peluang kenaikan pangkat dan kepuasan bekerja. Hal ini menunjukkan bahawa pekerja berpuas hati bekerja di organisasi masing-masing. Penyelidikan ini telah memberi pemahaman yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja di dalam sektor swasta. Hasil penyelidikan ini telah memberi faedah kepada organisasi-organisasi swasta terutamanya pihak pengurusan dalam mengetahui dan mengukur tahap kepuasan pekerja mereka.

## **ABSTRACT**

This study aims to look at the issue of the level of job satisfaction among private sector workers in the Kedah State. The main objective of this study was to identify any relationship between pay, supervision, the work itself, work conditions, opportunities for promotion and job satisfaction. This study was conducted using quantitative methods of data were collected using a set of questionnaires. Books questionnaire was used to obtain feedback from respondents. The study sample consisted of employees of private sector workers in the Kedah State which has a total of 500 respondents participated in this study. The findings showed that there is a positive relationship between pay, supervision, the work itself, work conditions, opportunities for promotion and job satisfaction. This indicates that satisfied employees working in their respective organizations. This study has provided a better understanding of the factors that influence job satisfaction in the private sector. Results of this study provide benefits to private organizations, particularly the management in knowing and measuring the level of satisfaction of their employees.

## **PENGHARGAAN**

Assalamualaikum w.b.t.

Alhamdulillah. Syukur ke hadrat Illahi dengan izinNya kerana dengan limpah dan rahmatnya saya dapat menyiapkan penyelidikan ini dengan jayanya sebagai syarat penganugerahan Sarjana Sains (Pengurusan) oleh Universiti Utara Malaysia.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada PROF MADYA DR. AZIZI BIN ABU BAKAR selaku penyelia untuk penyelidikan ini yang banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar sepanjang penyelidikan ini dijalankan. Segala jasa dan tunjuk ajar beliau dalam memberikan pengalaman dan pembelajaran baru buat diri saya untuk kegunaan masa akan datang. Segala bimbingan, nasihat, tunjuk ajar, idea dan segalanya yang diberikan mudah-mudahan diberkati Allah.

Penghargaan dan ribuan terima kasih juga diucapkan kepada insan yang tersayang, Mohd Azrul Bin Radzi yang banyak bersabar dan berkorban sepanjang tempoh pengajian ini dan juga kepada seluruh ahli keluarga saya serta kedua ibu bapa tercinta, Omar B. Ismail dan Mariam Bt. Yaacob yang sentiasa berdoa, memberi nasihat, dorongan dan perangsang untuk menjayakan penyelidikan ini. Kesetiaan dan kesabaran keluarga tersayang akan sentiasa menjadi aspirasi dan azimat untuk saya terus menimba ilmu. Segala doa restu, sokongan dan pengorbanan yang telah diberi tidak akan dilupakan sehingga akhir hayat.

Sekalung penghargaan turut ditujukan kepada kakitangan-kakitangan organisasi yang terpilih dan terlibat secara langsung atau tidak langsung yang sudi memberi maklum balas dan bekerjasama dalam memberi maklumat-maklumat yang diperlukan semasa mengisi buku soalan soal selidik. Akhir sekali, tidak lupa kepada teman-teman seperjuangan yang turut memberi sokongan moral, bekerjasama dan banyak membantu sepanjang tempoh menyiapkan penyelidikan ini, terima kasih tidak terhingga di atas curahan tenaga dan bantuan yang dihulurkan.

Sekian, terima kasih.

Wassalam.

## SENARAI KANDUNGAN

### TAJUK

### MUKA SURAT

PENGAKUAN KERTAS KERJA PROJEK	ii
KEBENARAN UNTUK KEGUNAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiv

### BAB PERTAMA : PENDAHULUAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar Belakang Penyelidikan	1
1.2	Penyataan Masalah	6
1.3	Persoalan Penyelidikan	9
1.4	Objektif Penyelidikan	10
1.5	Signifikan Penyelidikan	10
	1.5.1 Sumbangan Kepada Organisasi	11
	1.5.2 Pekerja	11
1.6	Andaian Penyelidikan	12
1.7	Limitasi Penyelidikan	13
1.8	Definisi Konseptual	13
	1.8.1 Kepuasan Kerja	13
	1.8.2 Gaji	14
	1.8.3 Penyeliaan	14
	1.8.4 Kerja Itu Sendiri	14
	1.8.5 Keadaan Ditempat Kerja	15
	1.8.6 Peluang Kenaikan Pangkat	15
1.9	Rumusan	16

## BAB KEDUA : ULASAN KARYA

2.0	Pendahuluan	17
2.1	Definisi Kepuasan Kerja	18
2.2	Teori Kepuasan Kerja	21
2.2.1	Teori Hierarki Keperluan Maslow ( <i>Maslow's Hierarchy, Theory Of Need</i> )	22
2.2.2	Teori Erg Alderfer ( <i>Erg Theory</i> ).	25
2.2.3	Teori Herzberg ( <i>Herzberg'a Motivator-Hygiene Theory</i> ).	27
2.2.4	Teori Nilai Locke	28
2.2.5	Teori Jangkaan Vroom.	29
2.2.6	Teori Kesaksamaan Adam.	31
2.2.7	Prinsip Kepuasan Kerja	31
2.3	Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Kerja	34
2.3.1	Umur	35
2.3.2	Jantina	36
2.3.3	Taraf Perkahwinan	39
2.3.4	Peringkat Pengajian	40
2.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	40
2.4.1	Gaji	40
2.4.2	Penyeliaan	42
2.4.3	Kerja Itu Sendiri	45
2.4.4	Keadaan Ditempat Kerja	46
2.4.5	Peluang Kenaikan Pangkat	47
2.5	Pembangunan Hypothesis	48
2.5.1	Hubungan Antara Gaji Dan Kepuasan Kerja	48
2.5.2	Hubungan Antara Penyeliaan Dan Kepuasan Kerja	49
2.5.3	Hubungan Antara Kerja Itu Sendiri Dan Kepuasan Kerja	51
2.5.4	Hubungan Antara Keadaan Ditempat Kerja Dan Kepuasan Kerja	52
2.5.5	Hubungan Antara Peluang Kenaikan Pangkat Dan Kepuasan Kerja	54
2.6	Ketidakpuasan Kerja	55
2.7	Rumusan	58



### **BAB KETIGA : METODOLOGI PENYELIDIKAN**

3.0	Pendahuluan	59
3.1	Kerangka Kerja Penyelidikan	59
3.2	Rekabentuk Penyelidikan	60
3.2.1	Kaedah Penyelidikan	62
3.2.2	Unit Analisis	62
3.2.3	Populasi Dan Kaedah Pensampelan	63
3.3	Data Analisis	65
3.3.1	Data Primer	65
3.3.2	Data Sekunder	65
3.4	Instrument Penyelidikan	65
3.4.1	Bahagian A : Pembolehubah Pengukuran Demografi	66
3.4.2	Bahagian B : Pembolehubah Pengukuran Kepuasan Kerja	66
3.4.3	Bahagian C : Pembolehubah Pengukuran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	67
3.5	Kod Item	69
3.6	Ujian Rintis	70
3.7	Penganalisaan Data	72
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	73
3.7.2	Analisis Statistik Inferensi	74
3.7.2.1	Ujian Kolerasi Pearson	74
3.7.2.2	Ujian Regresi Berganda	76
3.8	Rumusan	77

### **BAB KEEMPAT : DAPATAN PENYELIDIKAN DAN PERBINCANGAN**

4.0	Pendahuluan	78
4.1	Profil Responden	79
4.2	Analisis Ujian Kebolehpercayaan	80
4.3	Analisis Deskriptif Profil Responden	82
4.3.1	Taburan Kekerapan Jantina	82
4.3.2	Taburan Kekerapan Umur	82
4.3.3	Taburan Kekerapan Perkahwinan	83
4.3.4	Taburan Kekerapan Pencapaian Akademik	83
4.3.5	Taburan Kekerapan Pendapatan	84
4.3.6	Taburan Kekerapan Tempoh Perkhidmatan	85
4.3.7	Taburan Kekerapan Jabatan	85

	4.3.8	Taburan Kekerapan Jawatan	86
4.4		Analisis Deskriptif Pembolehubah Penyelidikan	87
4.5		Analisis Inferensi	89
	4.5.1	Analisis Kolerasi Pearson.	89
	4.5.1.1	Ujian Hipotesis	91
	4.5.2	Analisis Regresi Berganda	97
4.6		Hipotesis Penyelidikan	103
4.7		Rumusan	104

## **BAB KELIMA : PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN**

5.0		Pendahuluan	106
5.1		Ringkasan Penyelidikan	106
5.2		Perbincangan Hasil Dapatan Penyelidikan	109
5.3		Cadangan	112
	5.3.1	Organisasi (Pengurusan)	113
	5.3.2	Pengurus	116
	5.3.3	Cadangan Penyelidikan Masa Hadapan	117
5.5		Penutup	118

<b>RUJUKAN</b>	120
----------------	-----

## **LAMPIRAN**

Lampiran A	Soal Selidik
Lampiran B	SPSS Output

## SENARAI JADUAL

PERKARA	MUKA SURAT
Jadual 2.1	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Herzberg 28
Jadual 3.1	Penentuan Saiz Sampel Berdasarkan Bilangan Populasi 64
Jadual 3.2	Item Sub Dimensi Kepuasan Kerja 70
Jadual 3.3	Kebolehpercayaan Pembolehubah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kepuasan Kerja. 72
Jadual 3.4	Jadual Pemarkahan Bagi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kepuasan Kerja 74
Jadual 3.5	Jadual Menunjukkan Kekuatan Perhubungan Antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar 75
Jadual 4.1	Maklumbalas Responden 79
Jadual 4.2	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan 81
Jadual 4.3	Taburan Responden Berdasarkan Jantina 82
Jadual 4.4	Taburan Responden Berdasarkan Umur 82
Jadual 4.5	Taburan Responden Berdasarkan Status Perkahwinan 83
Jadual 4.6	Taburan Responden Berdasarkan Pencapaian Akademik 83
Jadual 4.7	Taburan Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan 84
Jadual 4.8	Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan 85
Jadual 4.9	Taburan Kekerapan (Jabatan) 85
Jadual 4.10	Taburan Kekerapan (Jawatan) 86
Jadual 4.11	Analisis Deskriptif 87
Jadual 4.12	Keputusan Kolerasi Pearson 90
Jadual 4.13	Hubungan Antara Faktor Gaji Dan Kepuasan Kerja. 92
Jadual 4.14	Hubungan Antara Faktor Penyeliaan Dan Kepuasan Kerja. 93
Jadual 4.15	Hubungan Antara Faktor Kerja Itu Sendiri Dan Kepuasan Kerja. 94
Jadual 4.16	Hubungan Antara Faktor Keadaan Ditempat kerja Dan Kepuasan Kerja. 95
Jadual 4.17	Hubungan Antara Faktor Peluang Kenaikan Pangkat Dan Kepuasan Kerja. 96

Jadual 4.18	Model Summary <sup>b</sup> Regresi Berganda	99
Jadual 4.17	Anovab Regresi Berganda	100
Jadual 4.18	Koefisien	101
Jadual 4.19	Rumusan Keputusan Koefisien Regresi Berganda	103
Jadual 5.1	Jadual Menunjukkan Ringkasan Penyelidikan.	107

## **SENARAI RAJAH**

### **PERKARA**

### **MUKA SURAT**

Rajah 2.1	Hieraki Keperluan Maslow	25
Rajah 3.1	Kerangka Kerja	60

## **BAB PERTAMA**

### **PENGENALAN**

#### **1.0 Pendahuluan**

Bab ini membincangkan mengenai pengenalan penyelidikan, penerangan umum dan gambaran mengenai proses penyelidikan secara keseluruhan. Penyelidikan ini memberi keutamaan dan analisis ke atas pekerja sektor swasta di Negeri Kedah mengenai isu kepuasan kerja. Bab ini membincangkan tentang latar belakang penyelidikan, pernyataan masalah, objektif penyelidikan, persoalan penyelidikan, skop penyelidikan, definisi konseptual, batasan penyelidikan dan ringkasan bab secara keseluruhan. Penyelidikan ini hanya tertumpu kepada pekerja sektor swasta di Negeri Kedah.

#### **1.1 Latar Belakang Penyelidikan**

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah merupakan antara isu yang sentiasa diberi perhatian dalam setiap organisasi termasuklah sektor awam mahupun swasta. Kepuasan kerja dilihat sebagai satu perkara yang penting di mana pekerja memberi sumbangan kepada organisasi untuk mencapai matlamat mereka. Ini kerana kepuasan kerja adalah bersifat individual dan ia merupakan isu yang sentiasa diperkatakan dan sering menjadi punca permasalahan antara pihak majikan dan pekerja pada masa kini. Secara tidak langsung ia akan menyebabkan matlamat organisasi tidak tercapai. Isu kepuasan kerja

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

Al-Quran

Ab. Aziz, Y. (2007). *Keinsanan Dalam Pengurusan*. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., Kuala Lumpur, Malaysia.

Abdullah Mohamad (1986). *Job satisfaction of Logyard Workers*. Project paper. Serdang UPM.

Abu Bakar Hj. Hashim, (1989). *An Analysis of Job Satisfaction Among Academic Staff of University in Malaysia*. PH.D. Dissertation, Ohio University.

Abdul Latif Abdul Manan (1979). *Job Satisfaction: A Look at the Plantation*. Project Paper: Universiti Pertanian Malaysia.

Abuduaini Wubuli (2009). *A study on the factors affecting job satisfaction among employees of fast food restaurants*. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.

Ahmad Mahdzan Ayob. 1997, *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*, Kuala Lumpur. Dewan Bahasa & Pustaka.

Alderfer, C.P. (1969). "*An Empirical Test of a New Theory of Human Needs*". *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol 4: pp. 142-1 25.

Alderfer. (1972). A critique of Salancik and Pfeffer's examination of need – satisfaction theories. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 4, page 658-669.

Ali Mohammad & Mohammad Hossein Yarmohammadian (2006). A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction. *Journal of Leadership in Health Services*, 19(2), 1-18.

Argyle Michael. (1987). Do happy workers work harder? The effect of job satisfaction on work performance (chap. 9). Retrieved April 14, 2012, from <http://www.effectjob.com/satisfaction/html>.

Arnold, H.J. & Feldman, D.C. (1996). *Organizational Behaviour*. McGraw-Hill.

Babbie, E. R. (1995), *The Practice of Social Research*, USA: Wadworth Publication Corporation.



- Barbie, E. (1990). Survey research method (2nd. Ed.) Belmont CA: Wadsworth Publishing Company.
- Bartolo K. & Furlonger B. (2000). Leadership and job satisfaction among aviation fire fighters in Australia. *Journal of Managerial psychology*. Vol. 15, 87 -97.
- Berkowitz, L.C., C. Fraser and F. P. Treasure (1987). Pay, Equity, Job Gratification and Comparisons in Pay Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 72:544-551.
- Berita Harian. (5 Jun 2012). Nasional: BN Tak Buat Janji Mustahil: PM. Haika Khazi, h.2.
- Borg, W.R., Gall, M.D. (1983), Educational Research and Introduction, New York: Longman.
- Carell, M. R. , Jennings, D. F. , Heavin , C. (1997). Fundamental of Organizational Behavior. New Jersey, Prentice-Hall.
- Chen, S. H., Yang, C. C., Shiau, J. Y., & Wang, H. H. (2006). The Development of an Employee Satisfaction Model for Higher Education. *The TQM Magazine*, 18(5): 484-500.
- Deleon L. & Taher, M. (1996). Climate for diversity and its effects on career and organizational and attitude and perceptions. *Personnel review*. 29, 97-115.
- Diaz-Serrano & Vieira, (2005). Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries. Economics, Finance and Accounting Department Working Paper Series n1560405, Department of Economics, Finance and Accounting, National University of Ireland - Maynooth.
- Dierendonck, D., Schaufeli, W., B. & Brunk, B. P. (2001). Towards a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 41-52.
- Dimitriades, Z. S. (2000). Total Involvement in Quality Management. *Team Performance Management*, 6(7/8): 117-122.
- Doell, S.R. (1985). Job Satisfaction in High Tech Organization: As a Function of Employee Sex, Individual Characteristic and the Sosial Climate. PhD Dissertation, The University of Texas, Austin.

- Donnelley, J.H., Gibson, J.M., Ivancerich, J.M., (1995). *Fundamental of Management*. U.S.A., Irwin.
- Dua'a Abdul Rahim Mohammad Issa (2010). The effect of job satisfaction on turnover intention among the sales representative workers in pharmaceutical retailing stores in Amman. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Ellickson. M.C., & Logsdon, K. (2002). Determinants of job satisfaction of Municipal government employees [Electronic version]. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358.
- Fairbrother, K., & Warn, J. (2003). Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18(1), 8- 21.
- Faulk, L. H. (2002). Pay satisfaction consequences: Development and test of a theoretical model. Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University. Website:[http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-0905102-122350/unrestricted/Faulk\\_II\\_dis.pdf](http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-0905102-122350/unrestricted/Faulk_II_dis.pdf).
- Fisher, C.D., Schoenfeldt, L.F., & Shaw, J.B (1993). *Human Resource Management (2nd ed.)*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Gallardo, E., Canizares, S., M., Guzman, T., L. & Jesus, M. M. N. (2010). Employee Satisfaction in the Iberian hotel industry: The case of Andalusia (Spain) and the Algarve (Portugal). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 321-324.
- Garboua, L. L., Montmarquette, C., & Simmonet, V. (2001). Job Satisfaction and quits: Theory and evidence from the German sosioeconomic panel. *Working Papers from CIRANO*, J28.
- Garrard. J. (2007). Health sciences literature review made easy: The matrix method. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers.
- Graham, M. W. & Messner, P. E. (1998). Prinsipal and job satisfaction. *The International Journal of Education Management*, 12(5), 196-202.
- Greenberg, J. & Baron R.A. (1997). Behaviour in Organization : Understanding and Managing the human side of work 6<sup>th</sup> ed. New jersey : Prentice Hall.
- Gregory Kristen (2009). The importance of employee satisfaction retrieved February 19, 2013, from <http://job.satisfaction.retrieved/html>

- Hackman, J. R. & Oldham G. R (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of applied psychology*. Vol. 60, 159-170.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir (2013). *Sistem Pengurusan Islam yang Berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan*, Vol. 1, Issue 1.
- Herzberg, F. (1959). *Behavior in Organization* (3rd Edition). Understanding and managing the human side of work. Bonston: Baron Greenberg.
- Herzberg, F., Mausner B. & Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Willey & son Inc.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Hins P. & Baruch Y. (1997). Gender variations in perceptions of performance and motivation : Review of evidence and a criticism. *Personnel psychology*. Vol. 20, 369-398.
- Hom, P.W. and Kinicki, A.J. (2001), "Toward a greater understanding of how dissatisfaction drives employee turnover", *Academy of Management Journal*, Vol. 44, pp. 975-87.
- Retrieved November 06, 2013, from  
[http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2012&dt=0217&pub=Utusan\\_Malaysia&sec=Rencana&pg=re\\_05.htm#ixzz2jqZKf9Wk](http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2012&dt=0217&pub=Utusan_Malaysia&sec=Rencana&pg=re_05.htm#ixzz2jqZKf9Wk)
- Retrieved Mei 20, 2013, from  
<http://www.sinarharian.com.my/edisi/terengganu/200-kakitangan-bank-berpiket1.140906>.
- Retrieved Mei 19, 2013, from  
[http://www.statistics.gov.my/portal/download\\_Population/files/population/04Jadual\\_PBT\\_negeri/PBT\\_Kedah.pdf](http://www.statistics.gov.my/portal/download_Population/files/population/04Jadual_PBT_negeri/PBT_Kedah.pdf).
- Hulin, C.L., and Smith, P.C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 48(1): 88-92.

- Hulin, C.L., & Smith, P.C. (1969). *A linear model of job satisfaction*. *Journal of Applied Psychology*, vol. 49, pp. 209-216.
- Kaye, B. & Jordan-Evans, S. (1999). *Love'em or lose'em*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Kosteas, V. S. (2010). *Job satisfaction and promotions*. Unpublished master dissertation, Cleveland State University.
- Kotler, P.(2003). *Marketing Management: An Asian Perspective*. NJ: Prentice-Hall.
- Kreitner Robert & Kinicki A. Irwin. (2000). *Organization Behaviour*. (Ed. Ke-5). USA: McGraw-Hill.
- Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., (1970) "Determining sample Size for Research Activities", *Educational and Psychological Measurement*.
- Lawler, E. E. (1977). Satisfaction and behavior. In W. C. Hamner & F. L. Schmidt (Eds). *Contemporary Problems in Personnel* (Rev. ed., pp 352-361). Chicago: St. Clair Press.
- Linz, S. J. (2002). Job satisfaction among Russian workers. *William Davidson Working Paper, J28*: p23.
- Locke, E.A (1976a). The nature and causes of job satisfaction. Chicago. A test of reciprocal causality for absenteeism. *Journal of organization behaviour*. Vol. 14. 262-286.
- Locke E.A. (1976b). The Nature and Cause of Job Satisfaction, In Marvin D.D. Unneste (ed). *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, pp. 1297- 1350.
- Lum. L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F. & Sirola, W. (1998). Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction or organizational commitment?. *Journal of Organizational Behaviour*, 19, 305-3.
- Luthans, F., Linda, T. & Thomas, (1989). *The Relationship Between Age And Job Satisfaction: Curvilinear Results From An Empirical Study - A Research Note*. *Personnel Reviews*, pp. 18(1), 23-26.

- Ma Liang (2010). A study on factors influencing hotel employee's job satisfaction: A case study of tang dynasty hotel. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.
- McConnel, C. R., Brue S. I. & Macpherson, D. A. (2003). *Labor economics*. (Ed. Ke-6). Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Martin, J. K. and Miller, G.A. (1986). *Job satisfaction and absenteeism: Organizational, individual, and job related correlates* . *Work and Occupations*, pp.13(1), 33-46.
- Masdia Masri (2009). Job satisfaction and Turnover Intention Among the Skilled Personnel in TRIplc Berhad. Unpublished master"s thesis, Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Maslow, A.H. (1943), A theory of human motivation. *Psychological Review*, Vol. 50, page 370-396.
- McNelly R. L. (1983). Organization patterns and work satisfaction in a comprehensive human service agency. An empirical test. *Human relation*. Vol. 36. 957-972.
- Mitchell, T. R. Larson, J. R. (1987). *People in organization: Understanding their behavior*. McGraw-Hill, Inc.
- Mobley, W.H., Griffeth, R.W., & Meglino, B.M., (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychobgical Bulletin*,vol. 86, pp. 493-522.
- Mohd Affandi, H. (1985). Pengurusan, Pentadbiran dan Kepemimpinan dalam Pembinaan Tamadun Manusia. Kertas kerja yang dibentangkan di Seminar Pentadbiran Islam Peringkat Kebangsaan, UKM, Bangi, Selangor. Pada 9-10 Mac.
- Mohd Rizaimy Shahrudin., Maznah Wan Omar., Shamsul Jamel Elias., Mahazir Ismail., Siti Meriam Ali., and Mohd Ikhmal Fadzil. (2012). Determinants of Electronic Commerce Adoption in Malaysia SMEs' Furniture Industry. *African Journal of Business Management*, Vol. 6, No. 10, pp. 3648-3661.

- Mudor, H. & Tooksoon, P. (2011). Conceptual Framework on the Relationship between Human Resource Management Practices, Job Satisfaction and Turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2 (2), 41-49.
- Mueller, C.W. & Price, J.L. (1990). Economic psychological and sociological determinants of voluntary turnover. *The Journal of Behavioural Economics*, 19(3), 321-335.
- Mullins, J. (2002). *Management & organization behavior*. (Ed. Ke-6). USA: Prentice Hall.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology Applied to Work (4th ed.)*. California: Brooks/Cole Publishing Company
- Muzita Mustapa (1986). *Penyelidikan ke atas Tahap Kepuasan Kerja Pekerja-pekerja Perkeranian Bank-bank Perdagangan di Kuala Lumpur*. Kertas Projek: Universiti Pertanian Malaysia, Serdang, Selangor.
- New Sunday Times, 21 Jun 1992.
- Noralai, I., & Norhasni, Z. (2010). Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 6(1): 1-16.
- Okpara, J.O. (2004), "Personal characteristics as predictors of job satisfaction: an exploratory study of IT managers in a developing economy", *Information Technology & People*, Vol. 17 No. 3, pp. 327-38.
- Okpara, J.O. (2006). Gender and the relationship between perceived fairness in pay, promotion, and job satisfaction in a sub-Saharan African economy. *Journal of Women in Management Review*, 21(3), 224-240.
- Oshagbemi, T. (1999), "Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures?", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 14 No. 5, pp. 388-403.
- Ramlall, S.(2003). *Managing Employee Retention As A Strategy For Increasing Organizational Competitiveness*. *Applied H.R.M. Research*, Vol 8, No 2, 63-72.
- Risuki Haji Abdullah (2011). *An evaluation of the factors that influence the job satisfaction level among personal financial consultant of CIMB Bank*. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.

- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2007). *Organizational Behavior* (12<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2009). *Organization Behavior* (13<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rogers, J. D., Clow, K. E. & Kash, T. J. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 14-26
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W. & Freeman, H. E. (1999). *Evaluation: A Systematic Approach* (6<sup>th</sup> ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publi
- Rosse, J.G., & Saturay S. L. (2004, April 1). Individual differences in adaptation to work dissatisfaction. Retrieved February 19, 2012, from <http://journals.academymanagement/html>.
- Saari, L. M. & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43 (4), 395-407.
- Sekaran U. (2003). *Research Methods for Business* (4<sup>th</sup> ed.). United State of Amerika : John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business. A skill building approach*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2012). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. (5<sup>th</sup> ed.), New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Senin A. & Baris A (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1: 43-53.
- Sidek Mohd Noah (2002), *Rekabentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori & Praktis*.
- Syed Othman al-Habshi. (1998). *Management Ethics*. Dalam Syed Othman al-Habshi et al. (ed.). *Islamic Management for Excellence – Revitalizing People for the Future*. Institut Perkembangan Minda, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Tsai P. F., et al. (2007), A study on motivating employees learning commitment in the post downsizing era: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42 (2), 157-169.
- Utusan Malaysia, 26 Jun 1992

- Vecchio, P. Robert. (1995). *Organization behavior: Core and concept*. USA: Prentice Hall.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Weaver, C. N. (1980). "Job Satisfaction in the United States in the 1970s". *Journal of Applied Psychology*. 65(3):pp. 364-367.
- Witmer D. & Coursey D., (1996). Ethical Work Climates: Comparing Top Managers in Public and Private Organizations. *J Public Adm Res Theory*, 6 (4): 559-572.
- Worrell, T.G. (2004). School psychologists' job satisfaction: ten years later. Unpublished doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Wright, J. D., & Hamilton, R. F. (1978). Work satisfaction and age: Some evidence for the 'job change' hypothesis. *Social Forces*, 56, page 1140–1157.
- Zheng Gu & Ricardo Chi Sen Siu (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels: An investigation based on employee survey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 561-578.
- Zulkifly Osman, Ishak Yussof, Abu Hassan Shaari Mohd Nor. 2010. Education Inflation based on Malaysian Labour Market Indication. *Jurnal Ekonomi Malaysia* 44 (2010) 61 –71.
- Zulkifly Osman (2011). Upah Minimum Dalam Konteks Tuntutan Pekerja, Kehendak Majikan dan Aspirasi Negara. Pusat Pengajian Ekonomi, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, UKM.